

Bernard Vermeer

Van: "Bernard Vermeer" <bvermeer@wanadoo.nl>
Aan: "Trudy Stoel" <t.stoel@rijnstreekberaad.nl>
Verzonden: donderdag 3 juni 2004 22:07
Onderwerp: Klachten Rijnstreekhopper

Geachte Mevrouw Stoel

Hierbij zend ik u mijn klachten over de maand Mei.

datum	dag	tijd	tijd	bijzonderheden	aantal ritten		minuten	
		schema	gekomen		totaal	laat		laat
2004		945	1015	aarhof				15
26-mei	woensdag							
30-mei	Zondag	1130	?	Geannuleerd *)				?
mei	totaal				7	2		

*) Toelichting:

Plaats van vertrek: Oudshoornse kerk

Aangevraagd 14 uur voorafgaand aan de genoemde tijd.

Om 11.45u bevond ik mij voor het kerkgebouw, begint te regenen.

Er komt een Rijnstreekhopper langs die stopt. Chauffeur zegt dat hij eerst 2 rolstoelers van verpleeghuis Oudshoorn moet vervoeren naar aarlanderveen, en dat hij daarna mij kan vervoeren naar mijn huisadres. De opgegeven reden is, dat men het aantal aangevraagde rolstoelritten niet aankan. Dit blijkt ook na een telefoontje naar de centrale van de hopper.

Op grond hiervan heb ik de conclusie getrokken, dat de hopper pas om 12.30u weer zal verschijnen en de rit geannuleerd. Bestaat er bij de Rijnstreekhopper wel enig begrip voor het feit, dat de meeste klanten een hoge leeftijd en/of een ziekte of handicap hebben, en dus vaak niet opgewassen zijn tegen deze zware reisvoorwaarden (meer dan 1.00u wachten in de regen).?

Als de opgegeven reden van deze situatie inderdaad juist is, dan heb ik de volgende vragen:

1. Op welk uur deze morgen werd het duidelijk, dat U de aangevraagde rit niet binnen de afgesproken tijd kon uitvoeren?
2. Als de ritten niet kunnen worden uitgevoerd, waarom word ik, de klant, dan niet opgebeld met de desbetreffende mededeling? Ook een kerk heeft een telefoonaansluiting.
3. Waarom neemt men zoveel ritten aan als die niet kunnen worden uitgevoerd?
4. In uw voorlichting vraagt u de klant om de aanvragen bijtijds te doen, zodat een betere planning mogelijk wordt. Wat heeft het voor zin voor mij, de klant, om de avond tevoren te bestellen, als die bestelling geen prioriteit heeft boven de bestellingen van de dag van de rit.

Ik zou hier niet zoveel aandacht voor vragen, als deze situatie een uitzondering was.

Met vriendelijke groet,

Bernard Vermeer

=====